

RAPORTIMI I TREGUESVE TE CILESISE SE SHERBIMIT (QOS)
PER AKSESIN NE RRJETIN TELEFONIK PUBLIK TE QENDRUESHEM (PSTN) DHE
SHERBIMET TELEFONIKE TE QENDRUESHEM TE VLEFSHME PER PUBLIKUN (PATS)
(Q1F - Q9F)

Periudha e raportimit nga: **01.01.2015** deri: **30.06.2015**

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha e realizimit te kerkesave (ne dite kalendarike)				Lloji i Sherbimit
			Per aksesin me bande te ngushte PSTN ose ISDN BRI (basic rate)		Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit	Per cdo lloj teknologjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike			
Tremujori I	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	

Q2-F Raporti i difekteve per linjat e aksesit	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i linjave fikse te aksesit ne gjendje pune	Numri i raporteve te vlefshme te difekteve per linjat fikse te aksesit	Raporte-difektesh per linja fikse aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt
Tremujori II					Sherbim Direkt
Tremujori III		200	10	5	Sherbim Direkt
Tremujori IV		200	15	7.5	Sherbim Direkt

Q3-F Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha per riparimin e difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
Tremujori I	80%			Sherbim Direkt
	95%			
Tremujori II	80%			Sherbim Direkt
	95%			
Tremujori III	80%		4	Sherbim Direkt
	95%		6	
Tremujori IV	80%		4	Sherbim Direkt
	95%		6	

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	E	G
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
		10	10		1	10
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
10		10		1	10	Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare						
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
A	B	C	D	E	G	
Tremujori I					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III					Sherbim Direkt	
	10	10		9	90	Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
	10	10		9	90	Sherbim Indirekt

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt	
	10		4	3	Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
	10		4	3	Sherbim Indirekt	

Thirrje Nderkombetare				
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit
Tremujori I				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
Tremujori II				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
Tremujori III	10	5	4	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
Tremujori IV	10	5	4	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt

Q6-F Telefona publike me pagese ne gjendje pune	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura			Sipas shablloneve perfaqesues				
		Shuma totale "Telefon publike-me pagese"-dite	Shuma totale "Telefon publike-me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti Telefona publike-me pagese ne gjendje pune (C/B*100)%	Numri i vezhgimeve		Shuma "Telefon publike-me pagese"-dite	Shuma "Telefon publike-me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti Telefona publike-me pagese ne gjendje pune (I/H*100)%
					Te nevojshme	Te kryera			
		A	B	C	D	F	G	H	I
	Tremujori I								
	Tremujori II								
	Tremujori III	92	88	95.6	1	1	92	88	95.6
	Tremujori IV	92	90	97.8	1	1	92	90	97.8

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdoruesve	Numri i ankesave te perdoruesve	Numri i ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	108	11	10.2		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	108	9	8.3		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

Q8-F Ankesa per saktësinë e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri perdoruesve	Numri i faturave te ankimuara per saktësinë e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuaara per saktësinë e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	108		0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	108		0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	

Q9-F Raporti i procedurave te bartjes se numrit me probleme	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri total i kerkesave per bartje te numrit	Numri i kerkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale	Perqindja e kerkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	0		0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	0		0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	